ESTUDIO PREVIO PARA DETERMINAR LA CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD PARA CONTRATAR EL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 25, numerales 7 y 12 de la Ley 80 de 1993 y reglamentado por el Decreto 1082 de 2015 art. 2.2.1.2.1.2.1 y 2.2.1.2.1.2.2, la Oficina de Sistemas de la Dirección General presenta a continuación el estudio previo de Conveniencia y Oportunidad para realizar un proceso de contratación por la modalidad de SELECCIÓN ABREVIADA POR SUBASTA INVERSA.

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER

El Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) se encarga de cumplir la función que le corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores Colombianos, ofreciendo y ejecutando la Formación Profesional Integral gratuita, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país.

De acuerdo al Plan de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, pacto por la equidad", se busca implementar un modelo estratégico y una visión para la Entidad, que conlleve a que el SENA sea reconocido por la efectividad de su gestión, sus aportes al empleo decente y a la generación de ingresos, impactando la productividad de las personas y de las empresas; que incidirán positivamente en el desarrollo de las regiones como contribución a una Colombia educada, equitativa y en paz.

Dentro de las estrategias que se buscan destacar se encuentran las siguientes:

- Fomentar el conocimiento de servicios misionales ofrecidos por la Institución.
- Apoyar el logro de las metas y objetivos misionales de la institución.
- Asegurar el contacto con la población en la totalidad del territorio Nacional de manera incluyente.
- Fortalecer los procesos de formación profesional integral que contribuyan al desarrollo comunitario a nivel urbano y rural, para su vinculación o promoción en actividades productivas de interés social y económico.
- Participar en actividades de investigación y desarrollo tecnológico, ocupacional y social, que contribuyan a la actualización y mejoramiento de la formación profesional integral
- Generar reportes con resultados de gestión en línea, los cuales faciliten la toma de decisión oportuna y pertinente por parte de la Entidad.
- El SENA desarrolla sus procesos misionales soportados sobre un grupo de servicios de tecnologías de la información y comunicaciones y cuya visión está orientada a mantener la cobertura y mejorar la calidad para alcanzar sus objetivos estratégicos,

que lo ubique en los más altos niveles de prestación de servicios, atención con pertinencia y servicio al cliente.

Lo anterior en pro de dar cumplimiento a los lineamientos del DNP – Departamento Nacional de Planeación, el Programa y Protocolo Nacional de Servicio al Ciudadano y Gobierno Digital.

El SENA con el fin de cumplir su misión de impartir formación profesional integral al nuevo talento humano, aprendices de la educación media técnica, empleados, desempleados y poblaciones especiales, orientada al desarrollo de conocimientos y habilidades técnicas y tecnológicas, a la apropiación de valores y actitudes para la convivencia social con sus aprendices para llevarlos en la ruta de la construcción del futuro de Colombia comprometidos con el impulso de la Economía Naranja, busca optimizar sus canales oficiales de atención internos que fortalezcan la cadena de valor institucional, entre ellos el Canal Telefónico de la Entidad Centro de Contacto SENA, las condiciones sugeridas a través del presente estudio previo buscan conectar a los ciudadanos urbanos, así como los rurales y aquellos que habitan en los departamentos que conforman nuestra Colombia Profunda, apuntando así a la transformación tecnológica que requiere y hacia la cual se encuentra enfocado el SENA. El canal Telefónico del SENA se proyecta como una herramienta que permita la accesibilidad y equidad de cara a los Colombianos, cerrando brechas de comunicación, ampliando alcance de servicios, entregando servicios digitales de confianza, calidad y aportando al mejoramiento de los canales a través de la conectividad, omnicanalidad y el uso productivo de herramientas tecnológicas de alto impacto, alcanzando una cobertura mayor que permita ciudadanos empoderados y participes de los procesos misionales de la entidad, brindando un servicio con calidad, pertinencia y efectividad.

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA - mediante la implementación de mejoras funcionales en el Canal Telefónico, implementando el uso de las nuevas tecnologías para la intercomunicación con la población, busca aumentar el uso de los canales virtuales y así tener mayor presencia en redes sociales, contando con la utilización de boots para el contacto con los usuarios; con estas actividades espera contribuir al fortalecimiento institucional a través de dichos canales, al mismo tiempo que busca mantener la consolidación con la que a la fecha cuenta el centro de contacto SENA, como el canal oficial de la Entidad más representativo en términos de interacción directa con los grupos de interés, asegurando, cobertura, calidad y pertinencia.

El SENA en este cuatrenio se posiciona como el vehículo para la transformación del país y su nuevo direccionamiento está fundamentado en cuatro pilares principales que enmarcan las apuestas estratégicas del Gobierno y se ven desplegadas en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 (Doble titulación, Brazo Operativo de la Economía Naranja, **Cuarta revolución industrial** y Sistema Nacional de Cualificaciones).

Debido a la necesidad de contratar nuevamente este importante servicio para las vigencias 2019 – 2022, es de aclarar, que la contratación de este operador históricamente se ha realizado a través de procesos de selección abiertos; sin embargo siendo conscientes de la normativa y obligatoriedad del uso de los Acuerdos Marco de Precios declarada en el PND 2019-2022, y las directivas presidenciales 09 del 2018 y 02 del 2019, hemos identificado la existencia del acuerdo marco de precios (BPO-CCE-595-1-AMP-2017), en el cual se ofrece el servicio de Centro de Contacto, el cual, una vez revisado el alcance y detalle de los componentes del acuerdo vigente, identificamos que hay 4 aspectos que hoy en día tiene, exige y necesita el SENA para la prestación de este servicio y así garantizar una adecuada atención al ciudadano, pero que desafortunadamente no identificamos en el AMP, a continuación se listan dichas necesidades básicas con las que debe contar el servicio ofrecido al SENA:

Aspecto requerido	Aspecto ofrecido en AMP
• ANS 95%	• ANS 80%
• Elasticidad de servicios por demanda superior al 25%	• Elasticidad de servicios por demanda inferior al 25%
• Penalizaciones mayor al 20%	• Penalizaciones 10%
• Redes sociales (Instagram – WhatsApp, entre otras)	• No ofrecidas
• Chat boot	• No ofrecido
• Integraciones con aplicaciones SENA	• No ofrecido
• Accesibilidad	• No ofrecido

De acuerdo a lo anterior y para dar mayor claridad de la justificación por la cual el SENA desea apartarse del acuerdo marco de precios, a continuación, se citan los aspectos más relevantes para la Entidad.

Nota: respecto a los servicios de Grabación de llamadas atendidas, de acuerdo con la consulta ante CCE, se encuentra incluida dentro del Acuerdo Marco de Precios.

ASPECTO JURÍDICO

La Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015 en su artículo 2.2.1.2.1.2.7 establece que los Acuerdos Marco de Precios son obligatorios para las Entidades Estatales del orden Nacional pertenecientes a la Rama Ejecutiva para la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes. En consecuencia, cuando una Entidad Estatal del orden

nacional de la rama ejecutiva, obligada por la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015 pretenden adquirir un bien cubierto por un Acuerdo Marco de Precios, debe hacerlo al amparo del mismo. Cuando no existe un Acuerdo Marco de Precios para el bien o servicio que requiere, la Entidad Estatal debe utilizar la modalidad de selección que corresponda de acuerdo con la naturaleza del bien o servicio y su cuantía.

No obstante lo anterior, en relación con el proceso para el centro de contacto, nos encontramos ante la situación que existe un Acuerdo Marco para los bienes y servicios a adquirir, sin embargo este no cumple con las condiciones técnicas requeridas por la entidad para satisfacer su necesidad.

En este punto, es preciso traer a colación los argumentos expuestos por la Dirección Jurídica del SENA, en el concepto 53806 de 2017:

> *"En este orden de ideas, lo primero que preliminarmente puede concluirse, es que el SENA, como entidad del orden nacional de la Rama Ejecutiva, está obliga a acogerse, en su contratación a los Acuerdo Marco de Precios* ***siempre que los mismos cuenten con los bienes y servicios requeridos por la entidad****".*[1] *(negrilla fuera de texto).*

En este sentido, se deja condicionada la obligación de acogerse al acuerdo marco de precios, a que este cuente con los bienes y servicios requeridos por la entidad.

Posteriormente, concluye:

> *"En este orden de ideas podemos establecer las siguientes conclusiones:*
> *(...)*
> *3) Aquellos bienes de la dotación que no se encuentren en el catálogo o que encontrándose se apartan de las especificaciones requeridas, se podrá dar inicio a un proceso contractual de selección abreviada aplicando lo dispuesto en el numeral 2° del artículo 2° de la Ley 1150 de 2011 y el 1082 de 2015.*
> *4) Toda vez que las especificaciones de la oferta del catálogo obedecen a la demanda general de las entidades del Estado, de requerirse bienes de los allí ofrecidos con características y especificaciones diferentes, compete soportar la justificación por la cual la necesidad de la entidad requiere características especiales que se apartan de las generales ofrecidas.*
> *5) La única razón que podría obligar a la entidad a apartarse del Acuerdo Marco de Precios es no encontrar en el catálogo virtual los artículos requeridos..."*[2] *(negrilla fuera de texto).*

[1] SENA, Dirección Jurídica, Coordinador Grupo de Conceptos Jurídicos y Producción Normativa, Concepto 53806 de 2017.
[2] Ibídem

De lo cual se puede deducir, que la entidad podrá apartarse del acuerdo marco de precios y satisfacer su necesidad mediante un proceso contractual de selección abreviada, si los bienes y servicios requeridos no se encuentran en el catálogo del acuerdo, o si sus características y especificaciones son diferentes.

Finalmente, advierte que apartarse del acuerdo marco de precios no puede responder a detalles poco relevantes:

> *"De acuerdo con lo anterior, la única forma de apartarse del acuerdo Marco, y en consecuencia de la orden presidencial otorgada a través de la directiva presidencial 01 de 2016, es que los bienes que se van a comprar, de acuerdo con las fichas mencionadas no están en el catálogo de bienes de características uniformes de Colombia Compra Eficiente, caso en el cual la Regional debe abrir el proceso de compra correspondiente para la adquisición de tales bienes sin acudir al catálogo. Sin embargo, la justificación de apartarse del acuerdo marco no puede responder a detalles poco relevantes dentro de la ficha técnica, toda vez que acudir a los acuerdos es una herramienta necesaria para garantizar el principio de económica y eficiencia de la contratación pública".*[3]

En relación con los argumentos expuestos, a continuación se presentan las condiciones técnicas que no se encuentran contempladas en el Acuerdo Marco de Precios vigente para el centro de contacto y BPO:

ASPECTO TÉCNOLOGICO:

- No es posible solicitar el ancho de banda que requiera la entidad, sino que se condiciona a los anchos de banda establecidos por CCE, por ejemplo: no se puede solicitar un canal de 75 Mbps, sino que se debe solicitar uno de 64 Mbps o 128 Mbps o 2 o 3 canales que sumen 75 Mbps, lo cual resulta muy costoso para la entidad.
- No es posible obligar al proveedor a realizar saturación en los canales solicitados al realizar la entrega en operación, lo que obliga a la entidad a salir a producción sin la previa realización del set de pruebas y sometimiento de estrés a los canales de conectividad.
- Colombia Compra Eficiente revisó la documentación enviada por el SENA y encontró que no es viable la inclusión al Acuerdo Marco de los ANS propuestos. Lo anterior debido a que los criterios de medición son muy exigentes y los porcentajes de penalización por no cumplimiento, muy altos. (Documento anexo a este estudio previo)
- Falta ajustar temas de entregas de informes, son muy flexibles en este punto.

[3] SENA, Dirección Jurídica, Coordinador Grupo de Conceptos Jurídicos y Producción Normativa, Concepto 53806 de 2017.

- No es posible obligar al operador a entregar últimas millas en fibra óptica sino el medio que ellos quieran o tengan disponibles en la zona, solo se debe tener en cuenta la disponibilidad y no el medio, lo que expone a la entidad a utilizar medios que afecten la calidad en la conectividad de sus canales oficiales de comunicación. Al presentarse esta situación, se pueden materializar riegos en cuanto a la seguridad de la información.
- El SENA requiere conexiones a sus redes sociales, para que sean operadas por medio del centro de contacto, y no es posible contar con esta funcionalidad al interior del acuerdo marco de precios, debido que solo contempla dos redes y el SENA tiene presencia en cuatro redes sociales.
- No es posible contar con un Chat boot, debido a que el acuerdo marco de precios no lo contempla, si se deseará tener esta opción se deben negociar horas de desarrollo con el proveedor que se haga adjudicatario del contrato.
- El acuerdo marco de precio no contempla servicios como El uso de SMS interactivo con multimedia, SMS push, para lo que se debe cotizar horas de desarrollo con el proveedor directamente.
- Las integraciones que el SENA requiere no están contempladas por el acuerdo marco de precios, para tener esta funcionalidad se deben cotizar horas de desarrollo con el proveedor del servicio.
- Para el SENA es importante realizar la grabación del 100% de las llamadas, sin embargo al interior del acuerdo marco de precios no se establece esta funcionalidad, para los proveedores de Colombia Compra se establece un porcentaje de grabación de llamadas, las cuales son entregadas a la Entidad en CD.
- Aún no se tiene claridad si el software de monitoreo y control que utiliza el centro de contacto tiene un costo adicional al servicio.

ASPECTOS FUNCIONALES:

Conforme a lo anterior, se considera que las condiciones técnicas que requiere el SENA para el centro de contacto, no se satisfacen con las condiciones del acuerdo marco, el cual no contempla todos los elementos y condiciones técnicas para el objeto a contratar, las cuales son de la naturaleza del servicio y de vital importancia para el cumplimiento de los objetivos del SENA.

Acorde a lo anterior se presentan cifras de la cantidad de usuarios que no fueron atendidos para los periodos comprendidos entre el 1 de enero de 2018 y 30 de junio de 2019.



Línea de Servicio	Llamadas Abandonadas	Llamadas colgadas por el usuario IVR	Total Llamadas sin atender
Ciudadano	50.333	169.656	219.989
Empresario	2.924	41.684	44.608
Chat	4.317	N/A	4.317

Línea de Servicio	2019		
	Llamadas Abandonadas	Llamadas colgadas por el usuario IVR	Total Llamadas sin atender
Ciudadano	108.672	94.021	202.693
Empresario	1.332	43.073	44.405
Chat	3.776	N/A	3.776

Estas cifras en términos de servicio, se traducen al número de ciudadanos que dejó de atender la entidad, asumiendo el riesgo de vulnerar los derechos de acceso a la información teniendo en cuenta que dichas transacciones al centro de contacto SENA pudo tratarse de una necesidad de acceder a la formación profesional integral gratuita u otros servicios relacionados a los derechos fundamentales de los ciudadanos Colombianos, contemplados en la Constitución Política Colombiana, función que le compete al estado y es ejercida por la entidad. Bajo el marco de los Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) establecidos en el contrato actual, evidenciando que aún con las condiciones exigidas por el SENA en la actualidad al operador, no se cumple a cabalidad con el modelo de servicio que pretende la entidad.

Adicionalmente es deber del SENA dar cumplimiento a lo establecido en La Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, siendo esta la herramienta normativa que regula el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública en Colombia; ***..."Capítulo 3 Gestión de solicitudes de información pública – transparencia pasiva, Sección 1 Recepción y respuesta a solicitudes de información pública y otras directrices, Artículo 2.1.1.3.1.1. Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información los siguientes: (1) Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinados por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (2) Telefónicamente, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública..., Parágrafo 1°. Los sujetos obligados deben divulgar en el sitio web oficial, en medios de comunicación física y en otros canales de comunicación habilitados por el mismo, los números telefónicos***

y las direcciones físicas y electrónicas oficiales destinadas para la recepción de las solicitudes de información pública..."

Teniendo en cuenta lo anterior, desde la funcionalidad del proceso y bajo la premisa de brindar un excelente servicio a los grupos de interés de la entidad, se sugiere tener en cuenta los ANS planteados desde este liderazgo.

Adicionalmente al interior de la definición del acuerdo marco de precios no se evidencia el horario laboral de los agentes del centro de contacto, por lo que no se puede hacer la especificación de la jornada de atención que requiere el SENA.

Al definir las jornadas laborales que los agentes deben prestar el servicio al SENA, se evidencia que al interior del acuerdo marco de precios se contemplan dos jornadas para los supervisores y líderes de calidad, de acuerdo a la especificación del AMP, se cuenta con jornada ordinaria la cual es insuficiente para cubrir las necesidades del SENA, o jornada 7x24 que excede la necesidad planteada.

El AMP no contempla la opción de accesibilidad o lenguaje de señas atendido por agente virtual, para atender la política de economía naranja que está atendiendo el SENA, teniendo en cuenta que la población con discapacidad en Colombia se estima en aproximadamente 560.000 personas.

De acuerdo a lo anterior, para el SENA es prioritario contar con la modernización de los servicios del centro de contacto con el propósito de brindar atención de primer y segundo nivel, así como de *back office* hacia clientes internos y externos a nivel nacional, que contemple como mínimo los servicios de telefonía (atención de llamadas entrantes y salientes), conmutador nacional, chat, correo electrónico y mensajes de texto (SMS), gestión de formularios de contacto, atención a través de chats o video chats, redes sociales, WhatsApp, usando el servicio de bots e IVR de autogestión, retención, encuestas de satisfacción al cliente, elaboración y mantenimiento de bases de datos, investigación de mercados, auditorias telefónicas, ventas, concertación de citas y demás servicios funcionales requeridos por la Entidad.

Es pertinente aclarar que los servicios mínimos relacionados, así como los nuevos que se requieran por parte de la Entidad, deberán ser construidos de manera conjunta por las partes.

NOTA: en caso de no requerir la implementación de alguno de los servicios anteriormente mencionados, esto no deberá ser objeto de modificación al presente, toda vez que los servicios contemplados son por demanda y a necesidad del SENA.

Ahora bien, el acuerdo marco de servicios BPO tiene una vigencia según la cláusula 14 del mismo de tres años, prorrogables por uno mas, *"El Acuerdo Marco estará vigente por tres (3) años contados a partir de su firma, término prorrogable hasta por un (1) año adicional".*

El acuerdo fue suscrito el día 10 de noviembre de 2017, lo que indica que su fecha de finalización inicial sería el día 10 de noviembre de 2020, y si se decide prorrogar de común acuerdo, la fecha de finalización sería el día 10 de noviembre de 2021.

El SENA cuenta con un presupuesto para cubrir este servicio hasta el 31 de julio de 2022, por lo que, acogerse al AMP implicaría fraccionar la necesidad y realizar una reestructuración financiera del proyecto, lo que implica hacer una modificación al cupo de las vigencias futuras ya autorizadas, trámite que deberá realizarse ante el Ministerio de Trabajo, Departamento Nacional de Planeación y Ministerio de Hacienda, y el cual tiene una duración aproximada de 4 meses.

Finalmente, la Oficina de Sistemas realizó el simulador de cotización a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, que administra Colombia Compra Eficiente, para los servicios de centro de contacto que requiere el SENA, arrojando un valor de $63.544.533.212,47, valor muy superior al del estudio de mercado elaborado para este proceso de selección.

Sub Total	$	53.398.767.405,44
IVA	$	10.145.765.807,03
Valor Total	$	63.544.533.212,47

Se anexa a este documento, simulador de cotización a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

Por todo lo expuesto, no se hace viable técnicamente, adelantar la contratación del centro de contacto a través del acuerdo marco de precios BPO-CCE-595-1-AMP-2017

2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR

2.1. Objeto

Contratar los servicios de un centro de contacto, con el propósito de brindar atención de primer y segundo nivel, y demás servicios funcionales requeridos por la Entidad, según las especificaciones técnicas contenidas en la Ficha Técnica.

2.2. Alcance del objeto a contratar

Contratar los servicios de un centro de contacto, con el propósito de brindar atención de primer y segundo nivel, así como de back office hacia clientes internos y externos a nivel

nacional, que contemple como mínimo los servicios de telefonía (atención de llamadas entrantes y salientes), conmutador, chat, correo electrónico y mensajes de texto (SMS) gestión de formularios de contacto, atención a través de chats o video chats, de redes sociales o WhatsApp, usando el servicio de bots e IVR de autogestión retención, encuestas de satisfacción al cliente, elaboración y mantenimiento de bases de datos, investigación de mercados, auditorias telefónicas, ventas, concertación de citas y demás servicios funcionales requeridos por la Entidad.

Para el cabal desarrollo del objeto contractual, el servicio de Centro de Contacto involucra los siguientes componentes, los cuales están descritos en la **Ficha Técnica** (**Anexo 1**) la cual hace parte integral del presente documento:

1. ALCANCE EL SERVICIO
2. SERVICIOS
   a) Inbound
   b) Outbound
   c) Servicio de Chat
   d) Asistente Virtual Boots
   e) Social Media (Redes Sociales)
   f) Teléfono remoto en puntos de atención presencial SENA
   g) Servicio de Correo Electrónico
   h) Mensajes Cortos de Texto o SMS
3. REPORTES
4. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO
   a) Requerimientos Técnicos básicos para todos los servicios
   b) Requerimientos Físicos y Lógicos para todos los servicios
   c) Requerimientos de seguridad
5. HERRAMIENTAS DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA
   a) Gestión y Registro
   b) Grabación de llamadas
   c) Monitoreo del Servicio
   d) Base de datos de usuarios del servicio de Centro de Contacto
6. RECURSO HUMANO
   a) Perfiles y Roles del Equipo
7. ESPACIO FISICO Y DOTACIÓN
8. ALISTAMIENTO, OPERACIÓN Y ESTABILIZACIÓN
9. HORARIOS DE ATENCIÓN
10. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO
    a) Aspectos para la medición de indicadores de soporte
    b) Indicador De Calidad Del Servicio
    c) Indicador De Disponibilidad Del Servicio

2.3. Obligaciones del Contratista

El contratista se obliga a realizar las siguientes actividades:

A) Obligaciones Generales del Contratista:

1. Acatar la Constitución Política de Colombia, la ley y las demás disposiciones pertinentes.
2. Cumplir las obligaciones con el Sistema de Seguridad Social Integral y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten, conforme lo establecido por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, las Leyes 828 de 2003, 1122 de 2007 y 1562 de 2012, los Decretos 1703 de 2002 y 510 de 2003, el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, la Ley 1562 de 2012 y las demás normas que las adicionen, complementen o modifiquen.
3. Constituir las garantías pactadas en el contrato dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del mismo, y mantenerlas vigentes durante la ejecución del contrato y hasta la liquidación del mismo.
4. Actualizar y modificar las garantías, cuando se presenten modificaciones al contrato inicial.
5. Acatar las órdenes que le imparta la Entidad durante el desarrollo del contrato y, de manera general, obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, y evitar dilaciones y entrabamientos.
6. Asistir a las reuniones que sean convocadas por el interventor del contrato y por el SENA, con el fin de llevar a cabo el seguimiento del proyecto, y garantizar la asistencia del equipo mínimo cuando así se requiera.
7. Reportar al interventor del contrato, de manera inmediata, cualquier novedad o anomalía que afecte la ejecución del contrato.
8. No revelar, divulgar, exhibir, mostrar, comunicar, utilizar y/o emplear la información por el conocida en desarrollo de las obligaciones contractuales, o información que le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia, o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o procesar, con persona natural o jurídica en su favor o en el de terceros y en consecuencia a mantenerla de manera confidencial y privada; de igual manera el contratista se compromete a proteger dicha información para evitar su divulgación no autorizada, ejerciendo sobre esta el mismo grado de diligencia que utiliza para proteger información confidencial de su propiedad. Esta obligación se extiende a la información que el contratista puede acceder producto de la integración con aplicaciones misionales.
9. Atender las observaciones, solicitudes, requerimientos de información y sugerencias que formule el interventor del contrato y realizar los ajustes a que haya lugar.
10. Responder ante las autoridades competentes por los actos u omisiones que ejecute en desarrollo del contrato, cuando en ellos se cause perjuicio a la entidad o a terceros en los términos del artículo 52 de la Ley 80 de 1993.
11. Entregar informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales de ejecución al interventor del contrato de acuerdo cada uno de los elementos que componen el servicio mencionados en la ficha técnica, con los lineamientos y directrices de la Entidad para este efecto.

12. Suscribir oportunamente el acta de liquidación del contrato y las modificaciones si las hubiere.
13. Cumplir con las demás obligaciones inherentes a la naturaleza del contrato.

B) Obligaciones Específicas del Contratista

1. Cumplir con el objeto y alcance del contrato, de conformidad con las condiciones descritas en los estudios previos, la ficha técnica, en el pliego de condiciones, los anexos que hacen parte integral del presente proceso de selección y la oferta presentada por el contratista.
2. Presentar para aprobación de la Interventoría, el plan operativo que orienta la ejecución de las obligaciones adquiridas, al momento de la suscripción del acta de inicio.
3. Planear, organizar, ejecutar y controlar la ejecución de las actividades de carácter técnico y de integración con los sistemas de información misionales del SENA, que involucren la ejecución del contrato en todas sus etapas, con la oportunidad y calidad requeridas de acuerdo con el Plan Operativo aprobado por la Entidad.
4. Utilizar los recursos económicos dispuestos por el SENA para este proceso de contratación única y exclusivamente para la ejecución del objeto de este contrato.
5. Rendir informes financieros mensuales discriminados, de acuerdo con la norma contable vigente y aplicable e información requerida para la gestión financiera del SENA.
6. El operador deberá entregar a la interventoría la factura del mes inmediatamente anterior, junto con los respectivos soportes parafiscales y documentos que se requieran dentro de los 10 primeros días del siguiente mes, a fin de no retrasar los pagos de su operación.
7. Responder por el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y tributarias en los términos de ley.
8. Propender por la adecuada ejecución de los recursos en el marco de los principios de moralidad pública, eficiencia y eficacia.
9. Garantizar que ninguna de las condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el presente documento generen costos adicionales al SENA
10. Participar en todas aquellas actividades descritas en la ficha técnica que tienen relación directa o indirecta con el correcto cumplimiento de lo establecido para la etapa de transición, definida en la ficha técnica en el numeral 4.2.
11. Entregar la información de insumo necesaria para las reuniones programadas conjuntamente, con la antelación requerida por la entidad para su análisis.

12. Realizar la presentación de los documentos en formato digital conforme a los requerimientos por parte de la Entidad, de manera que se minimice el uso del papel, utilizando mecanismos de seguridad que garanticen la autenticidad de los mismos.

13. Emplear herramientas de monitoreo tecnológico y licenciamiento que permitan el acceso para el Interventor y el cliente SENA a fin de evaluar la calidad del servicio prestado, teniendo como base los Acuerdos de Nivel de Servicio, definidos en la ficha técnica, la cual hace parte integral del presente documento.

14. Tener la capacidad de acoger actividades que estén fuera de los procesos normales de la operación, con el fin de atender necesidades específicas del SENA, como pruebas masivas, campañas publicitarias o capacitaciones extemporáneas.

15. Mantener la integridad, seguridad, disponibilidad custodia y confiabilidad de los datos, evitando pérdida, duplicidad y dispersión de la información. Aplicar la normatividad vigente frente a la Protección y Tratamiento de Datos Personales, haciéndola exigible a los proveedores que se vean inmersos en el desarrollo de las actividades relacionadas a la campaña SENA.

16. Suscribir el acuerdo de confidencialidad una vez suscrito el contrato.

2.4. Obligaciones del SENA

1. Designar a la persona encargada de la supervisión del contrato.
2. Realizar los pagos en los tiempos y bajo las condiciones pactadas dentro del contrato
3. Suministrar al contratista la información y colaboración necesaria para la ejecución del contrato.
4. Coordinar las acciones necesarias para el cumplimiento del objeto del contrato.
5. Asegurar la Coordinación de los procesos operativos que se generen con ocasión del objeto del presente contrato, si fuera el caso.
6. Gestionar los recursos necesarios para el desarrollo del objeto del contrato
7. Exigir al Contratista la ejecución idónea del objeto del contrato.
8. Aprobar la Garantía única que en debida forma constituya el contratista.
9. Vigilar la debida y oportuna ejecución del contrato y el cumplimiento de todas las obligaciones contractuales.

3. LUGAR DE EJECUCIÓN

La ejecución del contrato tendrá lugar en Bogotá, D.C – Colombia, con cubrimiento a nivel nacional.

4. PRESUPUESTO OFICIAL

El presupuesto oficial para el presente proceso de selección es por valor de **VEINTINUEVE MIL CUARENTA Y UN MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y CINCO MIL**

NOVECIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS ($29.041.975.942) M/CTE., incluido Impuestos, tasas y contribuciones, el cual se encuentra amparado en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 22619 del 30 de abril de 2019 expedido por el Grupo de Presupuesto con cargo al rubro de inversión C-3603-1300-14 y las vigencias futuras que respaldan el presente proceso aprobadas mediante radicado 2-2019-025619 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

5. FORMA DE PAGO

El SENA pagará al contratista, el valor del contrato así:

Un primer pago que corresponde a entrega del informe de empalme con el operador saliente y el informe mensual correspondiente a los servicios efectivamente prestados durante primer mes de operación.

Parágrafo: En el eventual caso que el contratista actual se presente a este proceso de selección y resulte adjudicatario, se prescindirá del informe de empalme.

Y treinta y uno (31) pagos mensuales vencidos correspondiente a los servicios efectivamente prestados durante el mes inmediatamente anterior bajo las siguientes condiciones:

- Informe mensual de la operación con los parámetros que se establezcan al inicio del contrato.
- Certificación de la interventoría del cumplimiento de las condiciones estipuladas en la prestación de servicios del Centro de Contacto y recibidos a satisfacción durante el periodo correspondiente.
- La factura de venta acorde con lo establecido en la normativa tributaria vigente.
- Se aplicarán los correspondientes descuentos y penalizaciones que resulten acorde con los reportes y hallazgos de la interventoría, dichas penalidades serán impuesta de manera pedagógica, tendrán como procedencia el documento de los Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS y previo cumplimiento del procedimiento que por este concepto estipule el contrato; al igual que de los demás reportes emitidos por la interventoría en donde hubiese la obligación de descontar del valor de los servicios efectivamente prestados durante el periodo correspondiente.
- Certificado emitido por el representante legal y el revisor fiscal o contador (de acuerdo con la obligatoriedad por su monto patrimonial establecida en la ley), del contratista y de cada uno de sus integrantes, en donde conste que cada uno de ellos, si se trata de contratista plural, ha cumplido oportuna e integralmente con las obligaciones de aportes al sistema de seguridad social, ARL y aportes parafiscales previstos en la ley 100 de 1993, ley 1562 de 2012 y sus decretos reglamentarios y el artículo 23 de la ley 1150 de 2007 y demás normativa que la aclare, adicione o modifique.

Parágrafo I: Estos pagos estarán condicionados a la aprobación del Programa Anual Mensualizado de Caja. – PAC del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Parágrafo II: El Contratista deberá radicar la factura dentro de los diez (10) primeros días calendario del mes siguiente a la prestación del servicio.

6. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de treinta y dos (32) meses, contados a partir del acta de inicio del contrato, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución, sin que exceda el 31 de julio de 2022.

7. SUPERVISIÓN DEL CONTRATO

La supervisión del contrato que resulte del proceso de selección será ejercida de manera conjunta entre las áreas involucradas en el proceso, dicha supervisión será ejecutada por quien deleguen los jefes de las oficinas del SENA involucradas, éstos serán responsables de asegurar que en todo caso los funcionarios designados, posean las competencias para vigilar el adecuado cumplimiento de las obligaciones contractuales, quienes actuarán de conformidad con lo determinado por el Manual de Supervisión e Interventoría V.4, Código GCCON-M-002 del 30 de abril de 2018.

7.1 INTERVENTORÍA

De conformidad con el deber de asegurar el cumplimiento del objeto contractual de los acuerdos de voluntades que las entidades públicas celebren, el numeral 1 del artículo 14 de la ley 80 de 1993 les otorga la responsabilidad de ejercer el control y vigilancia de la ejecución del contrato.

En cumplimiento de tal disposición, y de acuerdo con las directrices previstas en la resolución No. 202 del 10 de febrero de 2014 (expedida por la Dirección General del SENA) por la cual se adopta el manual de supervisión e interventoría de la entidad, y considerando la complejidad que reviste la materia objeto de la contratación y cada uno de sus componentes, su prestación y la ejecución de las obligaciones derivadas del contrato, es necesario contar con una interventoría técnica, jurídica, financiera y administrativa, idónea que pueda hacer un seguimiento minucioso y adecuado. Para tal efecto, la entidad contratará un interventor que cuente con los conocimientos especializados para llevar a cabo esta labor, en los términos del parágrafo 3 del artículo 83 de la ley 1474 de 2011, de manera que se garantice la consecución de los fines de la contratación.

En este orden de ideas, la interventoría, como especialista para realizar las actividades de seguimiento, control y vigilancia será vinculada por el SENA para este efecto.

8. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

El marco legal aplicable al proceso de selección abreviada a través del procedimiento de subasta inversa y del contrato que se derive de su aplicación, está conformado por la Constitución Política, las leyes de la República de Colombia y en especial por la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, el Decreto 1082 de 2015 y los demás decretos reglamentarios, normas orgánicas del presupuesto, Estatuto Tributario y las demás normas aplicables a la materia. Lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 2.2.1.2.1.2.5 del Decreto 1082 de 2015.

Las normas actualmente vigentes que resultan pertinentes de acuerdo con la Ley Colombiana, se presumen conocidas por todos los proponentes. El Literal a, Numeral 2, del Artículo 2° de la Ley 1150 de 2007, dispone como causal de selección abreviada la subasta inversa para la adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización por parte de las entidades, que corresponden a aquello que poseen las mismas especificaciones técnicas, con independencia de su diseño o de sus características descriptivas, y comparten patrones de desempeño y calidad objetivamente definidos.

Esta disposición ha sido reglamentada por el Artículo 2.2.1.2.1.2.2. del Decreto 1082 del 2015, en el cual se establece el procedimiento a seguir en tal caso. Por las específicas condiciones técnicas del objeto a contratar, el SENA dará aplicación al procedimiento de selección abreviada de subasta inversa, toda vez que existe más de un proveedor de los productos requeridos en el mercado de acuerdo a lo evidenciado en el estudio del sector y adicionalmente, se identifica que el producto a adquirir tiene características técnicas uniformes y de común utilización.

9. ANÁLISIS DEL SECTOR – ESTUDIO DE MERCADO

9.1. Objetivo del estudio del sector

En cumplimiento de lo señalado en artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015, el cual define que "La Entidad Estatal debe hacer durante la etapa de planeación el análisis necesario para conocer el sector relativo al objeto del Proceso de Contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica, y de Análisis de Riesgo", por medio del presente documento el SENA, plasma el análisis económico del sector con el fin de evaluar el estado del mismo para lograr satisfacer la necesidad de la Entidad, en torno al objeto del proceso de contratación cuyo objeto se define en el siguiente numeral.

Este estudio de sector, se desarrolla de acuerdo con la Guía para la Elaboración de Estudios de Sector publicada por Colombia Compra Eficiente versión G-EES-02.

10. CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE

Teniendo en cuenta la modalidad de selección, el criterio para seleccionar la oferta más favorable se centrará exclusivamente en el menor precio y la adjudicación será por el valor de la oferta de menor valor en la subasta inversa, de conformidad con el artículo 2.2.1.2.1.2.2., y siguientes del Decreto 1082 de 2015.

El margen para mejorar la oferta en el proceso de subasta inversa será mínimo del 0.3%.

11. REQUISITOS HABILITANTES

De conformidad con lo estipulado en el numeral 1 del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, la capacidad jurídica y las condiciones de experiencia, capacidad financiera y de organización de los proponentes, serán objeto de verificación de cumplimiento como requisitos habilitantes para la participación en el proceso de selección y no otorgarán puntaje. La exigencia de tales condiciones será adecuada y proporcional a la naturaleza del contrato a suscribir y a su valor, las cuales estarán establecidas en el Pliego de Condiciones.

10.1 REQUISITOS HABILITANTES JURÍDICOS

10.1.1 Carta de presentación de la propuesta suscrita por el oferente o representante legal del oferente

El oferente deberá presentar junto con la propuesta, la carta de presentación de la propuesta (Anexo N°1 de los pliegos de condiciones) debidamente suscrita por el representante legal, o apoderado, según el caso. En el evento de suscribirse la propuesta mediante apoderado, el oferente deberá anexar el poder debidamente conferido ante notario público o autoridad judicial donde se especifique si cuenta con poder expreso para suscribir la carta de presentación de la propuesta, la propuesta en el monto señalado y en caso de resultar adjudicatario, suscribir el contrato respectivo, y en general en la participación del proceso de selección.

El representante legal del oferente debe encontrarse debidamente autorizado y facultado para suscribir la carta de presentación de la oferta y para adquirir todas las obligaciones derivadas del presente proceso de contratación y el contrato que llegare a suscribirse. En el evento que se requiera autorización del órgano social respectivo para celebrar el acto o contrato que se relaciona con el presente proceso contractual, el oferente deberá presentar, junto con la carta de presentación de la oferta, el acta o documento de autorización expresa otorgado por el órgano competente.

El oferente y su representante legal no deben estar incursos en las causales de inhabilidad, incompatibilidad o prohibiciones para contratar establecidas en la Constitución Política o en la Ley. En el evento que sobreviniere una causal de inhabilidad e

incompatibilidad, estará en la obligación de manifestar inmediatamente el hecho al SENA para que se tomen las medidas administrativas respectivas.

Antecediendo a la firma, se debe indicar en forma clara el nombre de la persona que suscribe la oferta, el número de identificación, teléfono de contacto, dirección de correspondencia oficial de la persona natural o jurídica, correo electrónico, de conformidad con el formato de la carta de presentación, adjunto al pliego de condiciones formato N°1 de los pliegos de condiciones.

10.1.2 Copia de cédula de ciudadanía del representante legal de la persona jurídica o del representante legal del consorcio o unión temporal y aval de un profesional en ingeniería de acuerdo con el artículo 20 de la ley 842 de 2003

La carta de presentación de la propuesta debe venir acompañada de copia al 150% de la cédula de ciudadanía del representante legal de la persona jurídica o el representante legal del consorcio o unión temporal y debe estar avalada por un (1) profesional de la ingeniería en alguna de las siguientes especialidades, ingeniería eléctrica, de sistemas, electrónica o de telecomunicaciones, inscritos y con matrícula profesional en la respectiva rama de la ingeniería, con fundamento en el artículo 20 de la ley 842 de 2003, quienes deberán anexar fotocopia al 150% del documento de identidad, copia al 150% de la matrícula o tarjeta profesional y el certificado vigente de antecedentes profesionales expedido por el Consejo Profesional respectivo.

10.1.3 Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio

Las personas jurídicas deben estar constituidas legalmente, registradas en la Cámara de Comercio y su objeto social enmarcarse en las actividades relacionadas con el objeto de este contrato. De tratarse de uniones temporales o consorcios, los miembros que la integran deberán acreditar, en el acuerdo de conformación correspondiente, que dentro de su objeto social se encuentre comprendida las actividades que se comprometen a desarrollar. En todo caso, el consorcio o la unión temporal deberá, en conjunto, demostrar que los objetos sociales comprenden las actividades señaladas en el objeto de la presente licitación pública.

Para verificar el cumplimiento de este requisito, el SENA aplicará las siguientes reglas:

a) Si se trata de una persona jurídica nacional, se deberá acreditar su existencia y representación legal mediante la presentación del certificado de existencia y representación legal, expedido por la Cámara de Comercio correspondiente. Si el oferente es persona jurídica que no tiene obligación legal de registrarse en la Cámara de Comercio, deberá allegar el documento legal idóneo que acredite su existencia y representación o el reconocimiento de personería jurídica, de conformidad con la normativa aplicable. En todo caso, el documento aportado

deberá estar vigente a la fecha de cierre del proceso y expedido con fecha no mayor a treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de cierre de este.

b) Las personas jurídicas extranjeras domiciliadas o con sucursal en Colombia, también deberán presentar el certificado de existencia y representación legal, expedido por la Cámara de Comercio correspondiente. En todo caso, el documento aportado deberá estar vigente a la fecha de cierre del proceso y expedido con fecha no mayor a treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de cierre de este.
c) Cuando el oferente sea un consorcio o una unión temporal, cada una de sus integrantes deberá presentar su certificado de existencia y representación legal con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de cierre del proceso de contratación.
d) La persona jurídica de origen extranjero, que no sea residente en Colombia, podrá presentar propuesta, previo cumplimiento de los requisitos generales establecidos para tal fin, aplicables a los oferentes nacionales con las excepciones del caso y especialmente cumpliendo los siguientes requisitos:
    I. Deberá adjuntar el certificado de existencia y representación legal o el documento equivalente del país en que se haya constituido legalmente, mediante documento expedido dentro de los tres meses anteriores al cierre del proceso de selección. Si el mismo se encuentra en idioma distinto al español o castellano oficial de la República de Colombia, debe presentarse en su lengua original junto con la traducción simple al castellano. En el evento en que el oferente extranjero ostente limitación en su capacidad de contratación o de oferta, deberá adjuntar el documento mediante el cual el órgano respectivo autorice al representante legal la presentación de la propuesta y la suscripción de los documentos que de ella se deriven. En lo no previsto aquí expresamente, se aplicará el régimen dispuesto para los nacionales colombianos y que le sea aplicable a los extranjeros.
    II. En cumplimiento de lo ordenado por el Parágrafo 2° del artículo 6 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 221 del Decreto Ley 019 de 2012, el oferente extranjero, persona natural sin domicilio en Colombia o persona jurídica extranjera que no tenga establecida sucursal en el país, NO se encuentra obligado a inscribirse ni calificarse en el RUP.

Los documentos que se aporten por el oferente extranjero deberán acreditar la siguiente información:

a) Que el objeto social del oferente deberá enmarcarse en las actividades relacionadas con el objeto de este contrato.
b) Capacidad legal, técnica y financiera para participar en el proceso de selección, así como para celebrar y ejecutar el contrato que se derive.
c) Que la vigencia de la sociedad no será inferior a la duración del contrato y tres (3) años más contados a partir de la fecha de liquidación de este.

d) Que el representante legal de la sociedad o su equivalente tiene la suficiente capacidad legal para comprometer a la sociedad sin limitaciones de ninguna naturaleza o cuantía, en todos los aspectos requeridos para la presentación de la propuesta, la celebración del contrato y, en general, para actuar frente a cualquier obligación que se derive de la celebración, legalización, ejecución, terminación y liquidación de este.
e) Si el representante legal o su equivalente tuviere algún tipo de limitación estatutaria para presentar propuesta, suscribir el contrato y en general para efectuar cualquier acto derivado del proceso licitatorio y del contrato en caso de resultar adjudicatario, deberá allegarse la autorización del órgano social competente de la sociedad o su equivalente para participar en el proceso de selección, y efectuar cualquier acto derivado del proceso licitatorio. Así mismo, si la sociedad extranjera participa en el proceso mediante apoderado, la autorización del órgano social o su equivalente deberá incluir la facultad para nombrar apoderado.
f) Cuando no existiera en el país de origen del oferente una entidad que certifique la información arriba solicitada, la información se acreditará mediante un documento expedido por el representante legal o por el máximo órgano directivo del oferente o su equivalente en el que conste cada una de las circunstancias exigidas en el presente numeral y se declare que según las leyes de ese país la información solicitada no puede aportarse en los términos. Este documento debe presentarse ante la autoridad encargada de dar fe pública en el país de origen.
g) En el evento en que una persona jurídica extranjera sin sucursal en Colombia se presente al proceso de selección deberá presentar carta de compromiso suscrita por el representante legal donde manifieste de manera inequívoca asumir la obligación de constituir en el evento de resultar adjudicataria del proceso la sucursal respectiva en Colombia. En el evento de resultar favorecido con la adjudicación un oferente extranjero sin domicilio ni sucursal en Colombia, para efectos de poder ejecutar el contrato deberá previamente constituir una sucursal en Colombia en los términos del Código de Comercio, de acuerdo con lo señalado en los artículos 471 y 474 del citado Código. Los proveedores extranjeros pueden estar representados por apoderados o representantes legales, caso en el cual el interesado debe acreditar que quien presenta la oferta está legalmente facultado para comprometer al interesado, presentar el documento correspondiente bien sea un poder o un nombramiento en el cual consten las facultades otorgadas y acreditar la identidad del apoderado o representante legal con su documento de identificación.

10.1.4 Documento de constitución de Consorcio, Unión temporal u Oferente Plural

En caso de que el oferente se derive de una participación conjunta, el consorcio o unión temporal debe estar conformado de acuerdo con lo establecido por el artículo 7 de la ley 80 de 1993 y se deberá acreditar con el respectivo documento de conformación. Para el momento de presentación de la oferta el oferente debe indicar en la carta de presentación

de esta el nombre del consorcio o la unión temporal, así como la identificación detallada de sus integrantes.

En el documento de conformación de la unión temporal o consorcio deberá constar, de acuerdo con lo establecido en el artículo 7º de la ley 80 de 1993, lo siguiente:

a) Indicar en forma expresa si su participación es a título de consorcio o unión temporal.
b) Designar la persona que para todos los efectos representará el consorcio o la unión temporal.
c) Señalar las reglas básicas que regulen las relaciones entre los miembros del consorcio o la unión temporal y sus respectivas responsabilidades.
d) En el caso de la unión temporal, señalar en forma clara y precisa los términos y extensión de la participación en la propuesta y en su ejecución y las obligaciones y responsabilidades de cada uno en la ejecución del contrato (actividades), los cuales no podrán ser modificados sin el consentimiento previo del SENA.
e) Señalar la duración del mismo que no deberá ser inferior al plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más.
f) Estar suscrito por todos sus integrantes y el representante del mismo.

10.1.5 Certificado de inscripción y calificación en el Registro Único de Oferentes (RUP)

Teniendo en cuenta lo contemplado en el artículo 2.2.1.1.1.5.1. del decreto 2082 de 2015, los interesados en participar en este proceso deberán estar inscritos en el Registro Único de Oferentes (RUP) de acuerdo con lo dispuesto por la ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 221 del decreto 019 de 2012. Los oferentes deben allegar el certificado de inscripción en el RUP, expedido por la respectiva Cámara de Comercio dentro de los treinta (30) días calendario anterior al cierre del proceso.

De conformidad con lo consagrado en el artículo 221 del Decreto Ley 019 de 2012 y el artículo 2.2.1.1.1.5.1 del Decreto 1082 de 2015, la inscripción del oferente debe encontrarse vigente y en firme antes de la fecha de adjudicación del proceso de selección.

Por lo anterior, todas las personas jurídicas individualmente consideradas o cada uno de los miembros de las formas conjuntas de participación (oferente plural) deberán allegar con la propuesta el certificado del Registro Único de Oferentes (RUP) en firme, actualizado y vigente a la fecha de cierre del proceso de selección.

Las personas naturales extranjeras sin domicilio en el país y las personas jurídicas extranjeras que no tengan establecida sucursal en Colombia no están obligadas a tener RUP, por lo anterior, el SENA evaluará los requisitos de habilitación con base en la documentación aportada para acreditar los requisitos jurídicos, técnicos y económicos correspondientes.

10.1.6 Certificación de cumplimiento de obligaciones con los sistemas generales de seguridad social integral y aportes parafiscales

El oferente debe presentar certificación expedida por el representante legal o el revisor fiscal, cuando sea exigido por la ley (quien deberá adjuntar copia de la tarjeta profesional, copia de la cédula de ciudadanía y certificado disciplinario de la Junta Central de Contadores vigente y sin antecedentes disciplinarios que le impidan ejercer su profesión), en la que acredite el cumplimiento de sus obligaciones en términos del artículo 50 de la ley 789 de 2002 y lo señalado en el artículo 23 de la ley 1150 de 2007, en todo caso no podrá ser inferior a los seis (6) meses anteriores a la celebración del contrato, en lo relativo a las obligaciones con los sistemas de salud, pensión, ARL, parafiscales y contrato de aprendizaje.

En el evento que no se encuentre obligado a cancelar aportes parafiscales y/o cuota de aprendizaje por algún periodo, deberá indicar expresamente esta circunstancia, especificando la razón y los periodos exentos.

Todo oferente que tenga resoluciones de cobro (actos administrativos en firme) por concepto de aportes parafiscales, incumplimiento de contrato de aprendizaje o multas impuestas por el Ministerio del Trabajo, no podrán participar, salvo que exista acuerdo de pago suscrito y al día, previo al cierre del proceso. En este caso deberán manifestar que existe el acuerdo y que se encuentra al día en el cumplimiento del mismo.

La persona jurídica de origen extranjero sin sucursal en Colombia, que actúe como oferente único o como miembro de consorcio o unión temporal, deberá adjuntar el certificado expedido por el representante legal o el revisor fiscal, cuando sea exigido por la ley (del país de origen) donde se evidencie el cumplimiento de obligaciones con los sistemas generales de seguridad social integral y aportes parafiscales o el documento equivalente del país en que se haya constituido legalmente y su normativa aplicable, el cual deberá ser expedido dentro de los 30 días anteriores al cierre del proceso de selección. Si el mismo se encuentra en idioma distinto al español o castellano oficial de la República de Colombia, debe presentarse en su lengua original junto con la traducción simple al castellano.

10.1.7 Inhabilidades e incompatibilidades para contratar

10.1.7.1 Certificado de Antecedentes Disciplinarios de la Procuraduría General de la Nación

El oferente, los integrantes del oferente plural, ni los representantes legales, no podrán tener antecedentes disciplinarios que le inhabiliten o impidan presentar la propuesta y celebrar el contrato. El SENA conforme la Ley 1238 de 2008, consultará los antecedentes en la página web de la Procuraduría General de la Nación.

10.1.7.2 Certificado de Antecedentes Fiscales de la Contraloría General de la República

Ni el oferente persona natural o persona jurídica, ni su representante legal y/o ni cada uno de los integrantes del oferente plural podrán estar relacionados en el Boletín de Responsables Fiscales. El SENA acorde con la Ley 962 de 2005 y la Circular 005 del 25 de febrero de 2008, suscrita por el Contralor General de la República, verificará en la página web de la Contraloría el respectivo Boletín.

En caso de que un oferente se encuentre relacionado en dicho boletín, se le hará la advertencia que debe acreditar la cancelación de las obligaciones contraídas o la vigencia de un acuerdo de pagos con anterioridad a la adjudicación del contrato, de lo contrario la oferta será rechazada.

10.1.7.3 Certificado de Antecedentes Judiciales

El SENA conforme el Decreto 019 de 2012, consultará y verificará, de la página Web de Policía Nacional de Colombia los antecedentes judiciales del oferente persona natural, representante legal de la persona jurídica, de los representantes legales del oferente plural que van a participar en el presente proceso.

10.1.7.4 Certificado del Sistema Registro Nacional de Medidas Correctivas

El SENA consultará y verificará, de la página Web de Policía Nacional de Colombia – Portal de Servicio al Ciudadano, el Sistema Registro Nacional de Medidas Correctivas, para verificar si existen multas en mora en los últimos seis (6) meses, impuestas por virtud del artículo 183 del Código Nacional de Policía, Ley 1801 de 2016, de la persona natural, el representante legal de la persona jurídica, de los representantes legales del oferente plural que van a participar en el presente proceso.

10.1.8 Garantía de seriedad de la propuesta

Durante el proceso de selección, los oferentes deberán constituir, en observancia del artículo 2.2.1.2.3.1.6. del decreto 1082 de 2015, una garantía de seriedad de la oferta a favor del Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, con NIT 899.999.034-1, con domicilio en la calle 57 No. 8 – 69 Bogotá D.C.

Lo anterior con el propósito de afianzar su propuesta hasta la aprobación de la garantía que ampara los riesgos propios de la etapa contractual, en caso de que le sea adjudicado el respectivo contrato. El valor de la garantía de seriedad de la oferta deberá ser del 10% del valor del presupuesto oficial y su vigencia será de sesenta (60) días, contados a partir de la fecha de presentación de las propuestas de acuerdo con el cronograma del presente proceso de contratación.

Cuando la propuesta sea presentada por un consorcio o unión temporal, en la póliza de garantía deberá estipularse que el tomador es el consorcio o unión temporal, según sea

el caso, con la indicación de cada uno de sus integrantes. Su valor total será exigible ante el incumplimiento de las obligaciones amparadas en que incurra cualquiera de los integrantes del oferente, en todo o en parte, de manera directa o indirecta.

En caso de póliza de seguro, ésta deberá adjuntarse acompañada de las condiciones generales.

En caso de garantías bancarías, estas deben cumplir con todos los requisitos señalados en la guía de garantías de Colombia Compra Eficiente.

En caso de que la fecha de cierre de la selección se amplíe, debe tenerse en cuenta la nueva fecha para efecto de la vigencia de la garantía.

La garantía de seriedad de la oferta cubrirá los perjuicios derivados del incumplimiento del ofrecimiento, en los siguientes eventos:

a) La no suscripción del contrato sin justa causa por parte del oferente seleccionado.
b) La no ampliación de la vigencia de la garantía de seriedad de la oferta cuando el término previsto en los pliegos para la adjudicación del contrato se prorrogue o cuando el término previsto para la suscripción del contrato se prorrogue, siempre y cuando esas prórrogas no excedan el término de tres (3) meses.

Nota 1: cuando el oferente no anexe la garantía de seriedad de su oferta de manera simultánea con la propuesta, será causal de rechazo de conformidad con el parágrafo 3° del artículo 5° de la ley 1150 de 2007, adicionado por la ley 1882 de 2018.

10.1.9 Compromiso anticorrupción

Los Proponentes deben suscribir el compromiso anticorrupción contenido en el FORMATO indicado por la entidad, en el cual manifiestan su apoyo irrestricto a los esfuerzos del Estado colombiano contra la corrupción. Si se comprueba el incumplimiento del Proponente, sus empleados, representantes, asesores o de cualquier otra persona que en el Proceso de Contratación actúe en su nombre, es causal suficiente para el rechazo de la Oferta o para la terminación anticipada del contrato, si el incumplimiento ocurre con posterioridad a la adjudicación del mismo, sin perjuicio de que tal incumplimiento tenga consecuencias adicionales.

10.2 REQUISITOS HABILITANTES FINANCIEROS Y DE CAPACIDAD ORGANIZACIONAL

10.2.1 Capacidad Financiera

Es el respaldo o la solvencia de orden económico financiero que debe tener la persona jurídica o el conjunto de personas jurídicas, Oferente Individual o Plural respectivamente, que aspiren a la celebración del contrato proyectado, tanto para atender sus operaciones ordinarias y los proyectos a su cargo, como para asumir las obligaciones y prestaciones derivados de aquel, de acuerdo con los parámetros que se establecen más adelante.

En cumplimiento del artículo 2.2.1.1.1.5.3. numeral 3º del decreto 1082 de 2015, la Capacidad Financiera y Organizacional de los oferentes se acredita mediante el RUP vigente y en firme. Se aclara que para el presente proceso los oferentes deberán presentar el RUP actualizado con fecha de corte de los estados financieros a diciembre 31 de 2018.

Nota 1: Las personas jurídicas extranjeras con sucursal en Colombia deberán acreditar las condiciones financieras a través del RUP.

Nota 2: Para acreditar la capacidad financiera y la capacidad organizacional de las personas jurídicas extranjeras sin sucursal en Colombia, se utilizarán certificados suscritos por el representante legal y el revisor fiscal o auditor del oferente, y si el oferente no está obligado a tener revisor fiscal, será por su contador, y deberá estar acompañado de los estados financieros auditados con el corte anual más reciente, así mismo deberá incluir en los documentos del proceso la siguiente información relevante para la presentación de ofertas por parte de oferentes extranjeros:

- Fecha de corte de los Estados Financieros: los oferentes extranjeros deben presentar sus estados financieros a la fecha de corte establecida en los países de origen o en sus estatutos sociales.
- Moneda: Los oferentes deben presentar sus estados financieros en la moneda legal del país en el cual fueron emitidos y adicionalmente en pesos colombianos. El oferente y el SENA para efectos de acreditar y verificar los requisitos habilitantes tendrán en cuenta la tasa representativa del mercado vigente en la fecha en la cual los estados financieros fueron expedidos. Para el efecto, el oferente y el SENA tendrán en cuenta las tasas de cambio certificadas por la Superintendencia Financiera.

Nota 3: Los oferentes que sean personas naturales extranjeras sin domicilio en el país o personas jurídicas sin sucursal en Colombia deberá estar soportada en el último balance de acuerdo con el cierre fiscal en el país de origen, certificada por contador público con inscripción profesional vigente ante la Junta Central de Contadores de Colombia en la que certifique la fecha del cierre en el país de origen y avale la conversión, acompañada de fotocopia de la tarjeta profesional y certificado de vigencia de inscripción y de antecedentes disciplinarios expedido por la Junta Central de Contadores, el cual deberá estar vigente a la fecha de cierre del presente proceso.

EL Servicio Nacional de Aprendizaje SENA advierte que el artículo 43 de la Ley 222 de 1995 dispone lo siguiente:

(...) Responsabilidad penal. Sin perjuicio de lo dispuesto en otras normas, serán sancionados con prisión de uno a seis años, quienes a sabiendas:

1. Suministren datos a las autoridades o expidan constancias o certificaciones contrarias a la realidad.
2. Ordenen, toleren, hagan o encubran falsedades en los estados financieros o en sus notas (...)

La entidad se reserva el derecho de solicitar de manera adicional los documentos de carácter financiero que requiera para realizar la constatación de la información consignada en el RUP, la cual deberá ajustarse a los principios y normas de contabilidad e información financiera aceptados en Colombia establecidas en la Ley 1314 de 2009 y demás normativa vigente.

En el componente financiero de las empresas que están dispuestas a ofertar es importante tener en cuenta indicadores para verificar la capacidad financiera y organizacional.
A continuación, se definen los más útiles para obtener información pertinente tomando como base las recomendaciones del decreto 1082 de 2015 y la Guía para la Elaboración del Estudios del Sector de Colombia Compra Eficiente.

- **LIQUIDEZ**

Refleja la capacidad que tiene el proponente de convertir sus activos en dinero para atender sus obligaciones de corto plazo.

$$\boldsymbol{Liquidez = \frac{Activo\ corriente}{Pasivo\ Corriente}}$$

El nivel de liquidez debe ser **Igual o mayor a 1.30 (uno punto treinta).**

Para el caso de Consorcios, uniones temporales o sociedades futuras la formula será la siguiente:

$$\boldsymbol{IL = \frac{((AC_1 * \%\ \textbf{de participación}) + (AC_2 * \%\ \textbf{de participación}) + \cdots)}{((PC_1 * \%\ \textbf{de participación}) + (PC_2 * \%\ \textbf{de participación}) + \cdots)}}$$

- AC: Activo corriente de cada integrante
- PC: Pasivo corriente de cada integrante

Si el proponente no supera el nivel de liquidez mínimo establecido en el presente Pliego de Condiciones la oferta será **INHABILITADA**.

- **ENDEUDAMIENTO**

Refleja el grado de participación de los pasivos totales en los activos totales del proponente.

$$\boldsymbol{Endeudamiento = \frac{Pasivo\ Total}{Activo\ Total}}$$

El nivel de endeudamiento debe ser **Igual o menor al 60% (sesenta por ciento).**

Para el caso de Consorcios, uniones temporales o sociedades futuras la formula será la siguiente:

$$\boldsymbol{IE = \frac{((PT_1 * \%\ \text{de participación}) + PT_2 * \%\ \text{de participación}) + \cdots)}{((AT_1 * \%\ \text{de participación}) + AT_2 * \%\ \text{de participación}) + \cdots)}}$$

- PT: Pasivo total de cada integrante
- AT: Activo total de cada integrante

Si el proponente sobrepasa el nivel de endeudamiento máximo establecido en el presente Pliego de Condiciones la oferta será **INHABILITADA.**

- **RAZÓN COBERTURA DE INTERESES**

Refleja la capacidad del proponente de cumplir con sus obligaciones financieras. A mayor cobertura de intereses, menor es la probabilidad de que el proponente incumpla sus obligaciones financieras.

$$\textbf{Cobertura de Intereses} = \textbf{(Utilidad Operacional)/(Gasto de Intereses)}$$

La razón de cobertura de interés debe ser **igual o superior a 1,00 (uno punto cero)**

Para el caso que el indicador "Razón de Cobertura de Intereses", arroje como resultado "indeterminado", será válido para la Entidad y por lo tanto será habilitado, siempre que la cuenta "gastos de intereses" sea valor cero (0).

Para el caso de Consorcios, uniones temporales o sociedades futuras la formula será la siguiente:

$$\boldsymbol{CI = \frac{((Uop_{2018(1)} * \%\ de\ participación) + Uop_{2018(2)} * \%\ de\ participación) + \cdots)}{((GI_{2018(1)} * \%\ de\ participación) + GI_{2018(2)} * \%\ de\ participación) + \cdots)}}$$

- Uop: Utilidad Operacional
- GI: Gastos de intereses

Ministerio de Trabajo
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
Dirección General – Oficina de Sistemas
Calle 57 No. 8-69 – PBX (57 1) 5461500
www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270

Para el caso de consorcios y uniones temporales, el indicador "Razón de Cobertura de Intereses" cuando arroje como resultado "indeterminado" para algún integrante del consorcio o unión temporal, será válido para la Entidad y por lo tanto será habilitado, asignándole el mínimo exigido de 1.0 (uno punto cero) por su participación ponderada y su cálculo se realizará tomando la sumatoria ponderada de la Utilidad Operacional de cada participante en el consorcio o unión temporal, sobre la sumatoria del Gasto de Intereses ponderado, según porcentaje de participación en el consorcio o unión temporal de los participantes del mismo.

Si el proponente no supera el nivel de Cobertura de intereses mínimo establecido en el presente Pliego de Condiciones la oferta será INHABILITADA.

- **ÍNDICE DE CAPITAL DE TRABAJO**

Refleja la capacidad financiera que tiene el proponente para responder en el corto plazo por las obligaciones contraídas, mostrando su independencia financiera frente a los recursos financieros entregados por el proceso de contratación.

$$(KW)\text{Índice de Capital de trabajo} = \frac{(\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente})}{(\text{Presupuesto oficial a contratar})}$$

El capital de trabajo, calculado según se indicó en la formula, debe ser **mayor o igual al 10% (Diez por ciento) del presupuesto oficial establecido.**

Para el caso de Consorcios, uniones temporales o sociedades futuras la formula será la siguiente

$$KW_{UT} = (KW_1 + KW_2 + \cdots + KW_n)$$

- KW_{UT} = Capital de Trabajo de la Unión Temporal o Consorcio. (Calculado con base en la formula (KW)

Si el proponente no supera el nivel del índice de capital de trabajo mínimo establecido en el presente Pliego de Condiciones la oferta será **INHABILITADA.**

CAPACIDAD ORGANIZACIONAL

La capacidad organizacional es la aptitud de un proponente para cumplir oportuna y cabalmente el objeto del contrato en función de su organización interna. Dado que la ley no permite tener en cuenta certificaciones independientes sobre la organización de los proponentes como requisitos habilitantes y que la capacidad de organización de una

empresa privada para producir resultados para sus clientes y sus accionistas está dada por su rentabilidad, el Decreto 1082 de 2015 definió indicadores de rentabilidad para medir la capacidad organizacional de un proponente teniendo en cuenta que un actor del sector privado está bien organizado cuando es rentable.

- **RENTABILIDAD SOBRE PATRIMONIO**

Determina la capacidad de generación de utilidad operacional por cada peso Invertido en el patrimonio. A mayor rentabilidad sobre el patrimonio, mayor es la rentabilidad de los accionistas y mejor la capacidad organizacional del proponente, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\textbf{Rentabilidad sobre Patrimonio} = \frac{\textbf{Utilidad Operacional}}{\boldsymbol{Patrimonio}}$$

El indicador debe ser **igual o superior a 0.07 (Cero punto cero siete).**
Para el caso de Consorcios, uniones temporales o sociedades futuras la formula será la siguiente:

$$\boldsymbol{RSP} = \frac{((\boldsymbol{Uop_{2018(1)}} * \%\ \boldsymbol{de\ participación}) + (\boldsymbol{Uop_{2018(2)}} * \%\ \boldsymbol{de\ participación}) + \cdots)}{(((\boldsymbol{AT_{2018(1)}} - \boldsymbol{PT_{2018(1)}}) * \%\ \boldsymbol{de\ participación}) + (\boldsymbol{AT_{2018(2)}} - \boldsymbol{PT_{2018(2)}}) * \%\ \boldsymbol{de\ participación}) + \cdot\cdot}$$

- Uop: Utilidad Operacional de cada integrante
- AT: Activo Total de cada integrante
- PT: Pasivo Total de cada integrante

Si el proponente presenta un indicador menor al exigido en el presente Pliego de Condiciones la oferta será **INHABILITADA**.

- **Rentabilidad sobre Activos**

Determina la capacidad de generación de utilidad operacional por cada peso invertido en el activo. A mayor rentabilidad sobre activos, mayor es la rentabilidad del negocio y mejor la capacidad organizacional del proponente.

$$\textbf{Rentabilidad sobre Activos} = \frac{\textbf{Utilidad Operacional}}{\boldsymbol{Activo\ Total}}$$

El indicador debe ser **igual o superior a 0,03 (Cero punto cero tres).**
Para el caso de Consorcios, uniones temporales o sociedades futuras la formula será la siguiente:

$$\boldsymbol{RSA} = \frac{((\boldsymbol{Uop_{2018(1)}} * \%\ \boldsymbol{de\ participación}) + (\boldsymbol{Uop_{2018(2)}} * \%\ \boldsymbol{de\ participación}) + \cdots)}{(((\boldsymbol{AT_{2018(1)}}) * \%\ \boldsymbol{de\ participación}) + (\boldsymbol{AT_{2018(2)}}) * \%\ \boldsymbol{de\ participación}) + \cdots)}$$

Si el proponente presenta un indicador menor al exigido en el presente Pliego de Condiciones la oferta será **INHABILITADA**.

Los resultados de la capacidad financiera y organizacional se tendrán en cuenta dos (2) decimales.
En caso de que la propuesta no cumpla con alguno de los indicadores anteriormente mencionados, será calificada como NO HABILITADO.

La exigencia de los anteriores requisitos tiene la finalidad de garantizar que el oferente favorecido tenga la capacidad financiera, experticia y respaldo necesario para el cumplimento adecuado de cada una de las obligaciones surgidas del contrato que se llegue a celebrar, y se ajustan a la naturaleza y cuantía del negocio jurídico resultante del presente proceso.

INFORMACIÓN FINANCIERA PARA PROPONENTES EXTRANJEROS

Estados Financieros

Las personas naturales o jurídicas que no tengan residencia ni domicilio en Colombia, deberán presentar estados financieros con corte al 31 de diciembre de 2018, los cuales deben ser preparados de acuerdo con los principios y normas contables vigentes, de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados obtenidos durante el ejercicio 2018.

Las cifras contenidas en los estados financieros deben expresar la moneda en la cual se presentan. Para la conversión a pesos colombianos se hará la conversión a la tasa representativa de mercado de la fecha a la cual se realice el corte del Balance General y del estado de resultados o sus similares.

Certificación de Contador Público

Los estados financieros de personas naturales o jurídicas que no tengan residencia ni domicilio en Colombia deberán venir acompañados de una certificación de Contador Público inscrito en la Junta Central de Contadores de Colombia, en la cual se certifique que se confirmó la veracidad de la información contenida en los estados financieros presentados, y de acuerdo con la misma se informe los siguientes ítems en pesos colombianos:

- Fecha de corte de los estados financieros
- Activo total
- Activo corriente
- Pasivo corriente
- Pasivo total
- Patrimonio

- Utilidad Operacional
- Gastos por intereses

Nota: Para el caso de las propuestas presentadas por consorcios o uniones temporales, cada uno de sus integrantes deberá allegar la documentación requerida en el presente pliego de condiciones, según corresponda.

Tarjeta Profesional y Certificado de Antecedentes Disciplinarios
El proponente acompañará su oferta con fotocopia clara y legible de la Tarjeta Profesional y Certificado de Antecedentes Disciplinarios expedido por la Junta Central de Contadores, vigente a la fecha de cierre del presente proceso, correspondiente al contador público que emite la certificación.
La capacidad financiera será objeto de verificación de cumplimiento como requisito habilitante para la participación en el proceso de selección y no otorgará puntaje.

REQUISITOS HABILITANTES TÉCNICOS Y DE EXPERIENCIA

10.2.1 Experiencia del Proponente

En atención a lo dispuesto en el numeral 1° del artículo 2.2.1.1.1.5.3 Decreto 1082 de 2015, la experiencia acreditada del proponente se demostrará con la información contenida en el Registro Único de Proponentes (RUP) de la Cámara de Comercio, y la misma deberá estar clasificada en el siguiente código del Clasificador de Bienes y Servicios de Naciones Unidas.

Clasificación UNSPSC	Productos	Segmento	Familia
83111500	Servicios de buró de central de llamadas "call center"	Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público	Servicios de medios de telecomunicaciones

De acuerdo con lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1150 de 2007, el proponente debe anexar certificaciones de experiencia las cuales deben estar contenidas en el RUP, que demuestren experiencia en "prestación de servicios de centro de contacto", mediante la presentación de máximo cinco (5) certificaciones de contratos suscritos y ejecutados. Las certificaciones aportadas deben cumplir con las siguientes condiciones:

a. Cada certificación deberá estar contenida en el RUP y clasificada en por los menos dos de los códigos UNSPSC del cuadro anterior. (No aplica para proponentes que no estén obligados a inscribirse en el RUP)

b. La sumatoria del valor acreditado de los contratos certificados debe ser igual o superior al 100% del presupuesto oficial del presente proceso de selección.

c. Cuando un proponente haya adquirido experiencia en un contrato como integrante de un contratista plural, la experiencia derivada de ese contrato corresponde a la ponderación del valor del contrato por el porcentaje de su participación en ese contrato.

d. La experiencia del oferente plural (unión temporal y/o consorcio) corresponde a la suma de la experiencia que acredite cada uno de los integrantes del proponente plural, es decir, que todos los integrantes DEBEN acreditar experiencia en las condiciones establecidas, independientemente de su porcentaje de participación.

Contenido de las Certificaciones

. Deberán contener la siguiente información:

- Nombre y NIT de la empresa contratante
- Nombre del contratista
- Si se trata de un Consorcio o de Unión Temporal, se debe señalar el nombre de quienes lo conformaron, adicionalmente se debe indicar el porcentaje de participación de cada uno de sus miembros.
- Número del contrato
- Objeto del contrato y/o actividades que permitan acreditar de manera explícita la experiencia requerida.
- Fecha de suscripción, fecha de inicio, fecha de terminación, todas las anteriores indicando el día, mes y año correspondiente.
- Las fechas contractuales de suspensión y reanudación del plazo de ejecución, cuando este haya sido suspendido.
- Fecha de expedición de la certificación (día, mes y año)
- Valor total del contrato
- Valor ejecutado del contrato
- Cargo y firma de quien expide la certificación
- Firma del funcionario competente
- Datos de contacto de quien expide la certificación.

Los proponentes que no estén obligados a inscribirse en el RUP deberán acreditar su experiencia, aportando las certificaciones que la validan. Dichas certificaciones deberán cumplir con los requisitos exigidos en este numeral.

Para contabilizar el valor de cada uno de los contratos certificados, se tendrán en cuenta los salarios mínimos mensuales legales vigentes (S.M.M.L.V) registrados para cada contrato en el RUP.

Si el oferente presenta la documentación exigida en este numeral, sin el lleno de los requisitos exigidos, la entidad lo requerirá para que, dentro del término establecido en la respectiva comunicación, proceda a subsanarla.

Si se presenta información sobre contratos suscritos en otras monedas, el valor se convertirá a pesos utilizando para esta conversión las tasas publicadas por la autoridad competente para el día que corresponda a la fecha de suscripción del respectivo contrato.

En el evento que las certificaciones no contengan la información que permita su verificación, el proponente deberá anexar a la propuesta copia del contrato o de los documentos soportes que sean del caso, que permita tomar la información que falte en la certificación, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

i. Si el contrato se suscribió en consorcio o unión temporal se podrá acreditar el porcentaje de participación mediante copia del acuerdo respectivo.

ii. La fecha de inicio de la ejecución del contrato se podrá acreditar con la copia del acta de inicio, de la orden de inicio o con el documento previsto en el contrato.

iii. La fecha de terminación de la ejecución del contrato se podrá acreditar con copia del acta de recibo final a satisfacción, acta de liquidación o con el documento previsto en el contrato.

iv. El valor final del contrato se podrá acreditar con copia del acta de liquidación (o el documento que haga sus veces) y/o acta de recibo final a satisfacción cuando el contrato se encuentre terminado y en proceso de liquidación.

En ningún caso se aceptarán los documentos de soporte sin la certificación correspondiente, en cuyo caso no se tendrá en cuenta el contrato respectivo.

Si a partir de la certificación y de los documentos de soporte de la misma el proponente no acredita toda la información solicitada, el SENA pedirá la documentación que considere conveniente. La no presentación de la (s) certificación (es) que acredite (n) la experiencia será motivo para que la propuesta sea NO HABILITADA TÉCNICAMENTE.

El SENA se reserva el derecho de verificar durante la evaluación y hasta la adjudicación, la información aportada por el proponente y a fin de corroborar la misma, podrá solicitar documentación adicional que considere conveniente a efecto de determinar el cumplimiento de este requisito.

En ejercicio de esta facultad, los proponentes no podrán complementar, mejorar o modificar su oferta, ni acreditar hechos ocurridos con posterioridad al cierre del presente proceso.

NOTA: LA DOCUMENTACIÓN DEBE EXPRESAR LOS DATOS DE FORMA CLARA E INEQUÍVOCA DE TAL FORMA QUE LA ENTIDAD NO TENGA QUE REALIZAR DEDUCCIONES O INFERENCIAS DE SU CONTENIDO.

No se aceptarán:

- Certificaciones de contratos en donde se acredite que el servicio se realizó por intermedio de una cooperativa de trabajo.
- Certificaciones suscritas por supervisores o interventores externos a la Entidad contratante.
- Certificaciones de experiencia adquirida en la prestación de servicios propios.

11 ANÁLISIS DEL RIESGO Y LA FORMA DE MITIGARLO

El SENA, de acuerdo con las disposiciones del artículo 4° de la ley 1150 de 2007, los artículos 2.2.1.1.1.6.1 y 2.2.1.1.1.6.3., del Decreto 1082 de 2015 y con base en la Metodología para identificar y clasificar los riesgos elaborado por Colombia Compra Eficiente procede a tipificar, estimar y asignar los riesgos de la presente contratación. Seguidamente, se identifican y describen los riesgos, según el tipo y la etapa del proceso de contratación en la que ocurre. Luego, se evalúan los riegos teniendo en cuenta su impacto y su probabilidad de ocurrencia y finalmente, se establece un orden de prioridad teniendo en cuenta los controles existentes y el contexto de los mismos., se encuentran descritos en el Anexo 2 – Mapa de Riesgos.

12 ANÁLISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE GARANTÍAS

EL CONTRATISTA se obliga a constituir dentro de los tres (3) días siguientes a la suscripción del contrato, a favor del SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE -SENA, las clases de garantías señaladas en el Decreto 1082 de 2015 y en especial los artículos 2.2.1.2.3.1.7 y 2.2.1.2.3.1.16. del mismo, que avale el cumplimiento de las obligaciones surgidas en el contrato y se ajuste a los límites, existencia y extensión de los siguientes amparos:

a. **Cumplimiento del Contrato**: Equivalente al treinta por ciento (30%) del valor del Contrato, por un plazo igual al de ejecución del contrato y seis (6) meses más, contados a partir de su perfeccionamiento.

b. **Calidad del Servicio**: Equivalente al treinta por ciento (30%) del valor del Contrato, por un plazo igual al de ejecución y seis (6) meses más contados a partir de su perfeccionamiento.
c. **Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones**: equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato por un plazo igual al de ejecución del contrato y tres (3) años más, contados a partir de la suscripción del mismo.

Los porcentajes y vigencias deberán mantenerse durante la ejecución y liquidación del contrato.

13 CONTRATACIÓN COBIJADA POR UN ACUERDO COMERCIAL

Para el presente estudio se procedió a verificar la información publicada en SECOP, referente a los Acuerdos y Tratados Internacionales vigentes en materia de contratación pública, estableciendo lo siguiente:

En los términos del Numeral 8 del Artículo 2.2.1.1.2.1.1., del Decreto 1082 de 2015, el SENA ha consultado la información disponible en www.mincomercio.gov.co para determinar:

a. Si la cuantía del proceso lo somete al capítulo de compras públicas
b. Si el SENA se encuentra incluido en la cobertura del capítulo de compras públicas
c. Si los servicios a contratar no se encuentran excluidos de la cobertura del capítulo de compras públicas.

Acuerdo comercial		Entidad estatal incluida	Presupuesto del proceso de contratación superior al valor del acuerdo comercial	Excepción aplicable al proceso de contratación	Proceso de contratación cubierto por acuerdo comercial
Alianza del Pacífico	Chile	Sí	Sí	No	Sí
	México	Sí	Sí	No	Sí
	Perú	Sí	Sí	No	Sí
Canadá		Sí	Sí	No	Sí
Chile		Sí	Sí	No	Sí
Corea		Sí	Sí	No	Sí

Costa Rica		Sí	Sí	No	Sí
Estados AELC		Sí	Sí	No	Sí
Estados Unidos		Sí	Sí	No	Sí
México		Sí	Sí	No	Sí
Triángulo Norte	El Salvador	Sí	Sí	No	Sí
	Guatemala	Sí	Sí	No	Sí
	Honduras	No	Sí	No	No
Unión Europea		Sí	Sí	No	Sí
Perú (CAN)		Sí	Independiente valor de contratación	No	Sí
Bolivia (CAN)		Sí	Independiente valor de contratación	No	Sí
Ecuador (CAN)		Sí	Independiente valor de contratación	No	Sí

Dado en Bogotá D.C., en el mes de octubre de 2019

Hernán Guiovanni Ríos Linares
Jefe Oficina de Sistemas

Revisó: Diego Ortega / Oficina de Sistemas
Revisó: Nelsy Jimenez / Oficina de Sistemas
Revisó: Andrea Patricia Ramirez/ Oficina de Sistemas
Revisó: Maria Aurora Fabiano Santos – Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas
Revisó: Jenny Andrea Ruiz – Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas
Elaboró: Nancy Marlen Parra/ Oficina de Sistemas

Ministerio de Trabajo
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
Dirección General – Oficina de Sistemas
Calle 57 No. 8-69 – PBX (57 1) 5461500
www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270